Date de réception en Bureau de Poste : ☐☐☐☐☐☐☐☐

Zone réservée au Bureau de Poste

LA BANQUE POSTALE

Formulaire Réclamation
Groupe La Banque Postale

(Ce formulaire ne concerne pas les opérations réalisées par carte bancaire, par prélèvement, par virement.
Pour ces opérations veuillez utiliser les formulaires adéquat).
Zones suivies d'un * : information à renseigner obligatoirement.
Pour faciliter le traitement du formulaire, merci de compléter le document en lettres CAPITALES (de préférence à l'encre noire)

VOS COORDONNÉES

Vous êtes* : ☐ Un particulier ☐ Un professionnel ☐ Une société, association

Mme ☐ M. ☐

N°SIRET/SIREN : ☐☐☐☐☐☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐

Nom* : Prénom* :

N° Téléphone : Adresse mail :

Adresse* :

Code postal* : Commune* :

COMPTE, CONTRAT, PRODUIT OU SERVICE CONCERNÉ

☐ CCP N° ☐☐☐☐☐☐☐ ☐ (lettre) ☐☐☐ (7 chiffres + 1 lettre + 3 chiffres correspondants au n° du centre teneur du compte : voir chéquier)

☐ Compte Epargne N° ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ ☐ (lettre) (10 chiffres + 1 lettre)

☐ Assurance-Vie / Prévoyance** ☐ Succession** ☐ Epargne boursière (Compte titres, PEA)**

☐ Assurance de dommage (IARD)** ☐ Crédit à la consommation** ☐ Mandat / Western Union**

☐ Assurance santé** ☐ Crédit immobilier** ☐ Carte (hors contestation d'opérations)

**Nom et n° du contrat, mandat ou service :

Réclamation CCP / Compte Epargne, vous agissez en tant que :

☐ Titulaire ☐ Représentant légal ☐ Mandataire

du compte de nom et prénom :

Réclamation Assurance-vie / Prévoyance, vous êtes :

☐ Souscripteur, assuré ☐ Bénéficiaire ☐ Autre

Réclamation Mandat / Western Union, vous êtes : ☐ Expéditeur ☐ Bénéficiaire

Joindre la copie du récépissé de l'opération

Avez-vous déjà réclamé pour le même produit et le même motif ? ☐ NON ☐ OUI

Justificatifs(s) joint(s) ? ☐ NON ☐ OUI Nombre de pièce(s) transmise(s) formulaire compris : ☐

OBJET DE LA RÉCLAMATION

Décrivez l'objet de votre réclamation de manière la plus précise possible : date, lieu, intervenants auxquels vous avez eu affaire dans le cadre du désaccord, opérations concernées. Précisez vos attentes :

IMPORTANT : au dos, figurent les mentions relatives à la protection des données à caractère personnel.

Date de la demande : ☐☐☐☐☐☐☐☐

Signature du client / représentant légal / mandataire* :

Votre réclamation sera transmise au service concerné qui la traitera dans les meilleurs délais et au plus tard sous 10 jours sous réserve de la réception de toutes les pièces nécessaires à son traitement.

Juin 2022

Le formulaire est à imprimer recto/verso et à envoyer à l'adresse suivante : LA BANQUE POSTALE - TSA 10 400 - 69 945 LYON CEDEX 20

Si vous ne souhaitez pas être démarché par un tiers autre que La Banque Postale inscrivez-vous auprès de Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 Blois Cedexou sur internet : www.bloctel.gouv.fr

La Banque Postale - S.A. à Directoire et Conseil de Surveillance - Capital Social 6 585 350 218 € - 115 rue de Sèvres 75275 Paris Cedex 06 - RCS Paris 421 100 645 -
IDU REP Papiers FR231771_03JRYJ - ORIAS n° 07 023 424

Formulaire Réclamation

Informations relatives à la protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel recueillies font l'objet d'un traitement dont le responsable est La Banque Postale conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Elles sont traitées pour la gestion de la relation bancaire, des comptes ou des produits et services souscrits en vertu de l'exécution du contrat, ou du respect d'obligations légales ou réglementaires, telles que la lutte contre le blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme. Les données du Client seront conservées pendant la durée de la relation contractuelle. Les données sont également utilisées dans l'intérêt légitime de la Banque notamment dans le cadre de la lutte contre la fraude et la cybercriminalité ainsi qu'à des fins d'amélioration de la qualité comme par exemple des statistiques ou la réalisation d'enquête de satisfaction auprès des clients. Les données seront conservées à ce titre pour une durée de 1 an.

L'ensemble de ces données pourra être conservé au-delà des durées précisées, dans le respect des délais de prescription légaux applicables.

Les données à caractère personnel collectées sont obligatoires pour la gestion de votre réclamation. A défaut, la demande ne pourra pas être traitée.

Elles sont destinées à la Banque et pourront être communiquées aux sociétés du Groupe auxquelles elle appartient et à ses sous-traitants ou partenaires pour les traitements et finalités cités ci-avant. Elles pourront également être communiquées à toute autorité administrative ou judiciaire habilitée ou plus généralement à tout tiers autorisé, pour satisfaire à ses obligations légales ou réglementaires.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de limitation du traitement. Il peut faire une demande de portabilité pour les données qu'il a fournies et qui sont nécessaires au traitement de la réclamation desquelles il a consenti. Il peut à tout moment retirer son consentement lorsque celui-ci a été préalablement donné. Il peut aussi donner des instructions relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès. Il peut exercer ces droits en précisant son nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité, en s'adressant par courrier au responsable de traitement, La Banque Postale - Service Relations Clients - 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06.

Le Client peut s'adresser au Délégué à la Protection des Données de La Banque Postale - 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données à caractère personnel, le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Juillet 2020